

**TUGAS AKHIR**

**PROSEDUR PT. ASURANSI JIWASRAYA CABANG SURAKARTA  
DALAM PELAYANAN KLAIM NASABAH**



**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-syarat Mencapai Sebutan Ahli Madya**

**Manajemen Pemasaran**

**Oleh :**

**WINDYA ANGGRAINI MULYONO PUTRI**

**NIM F3213074**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PEMASARAN**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

**UNIVERSITAS SEBELAS MARET**

**SURAKARTA**

**2016**

## **ABSTRAK**

### **PROSEDUR PT. ASURANSI JIWasRAYA CABANG SURAKARTA DALAM PELAYANAN KLAIM NASABAH**

**WINDYA ANGGRAINI MULYONO PUTRI**

**F3213074**

Klaim merupakan tuntutan ganti rugi dari tertanggung kepada penanggung sehubungan dengan terjadinya peristiwa atas objek pertanggungan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui jenis klaim yang dapat ditangani PT. Asuransi Jiwasraya dan untuk menjelaskan prosedur pelayanan klaim pada PT. Asuransi Jiwasraya.

Metode pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah metode wawancara, studi pustaka, dan observasi, sedangkan data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik penganalisaan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan analisis deskriptif yang membuat gambaran secara sistematis, factual, dan akurat mengenai penerapan *prosedur pelayanan klaim* yang sudah dilaksanakan oleh PT. Asuransi Jiwasraya.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di PT. Asuransi Jiwasraya Cabang Surakarta, penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa jenis pelayanan klaim terdiri dari 2(dua) yaitu yang pertama jenis pelayanan klaim yang dapat langsung diproses oleh PT. Asuransi Jiwasraya Cabang Surakarta yaitu Klaim Ekspirasi <50 juta, Klaim Tahapan (beasiswa), Klaim Berkala (Beasiswa), dan Klaim Tebus. Yang kedua jenis pelayanan klaim yang butuh proses lebih lanjut oleh PT. Asuransi Jiwasraya Wilayah Yogyakarta yaitu meliputi Klaim Ekspirasi >50 juta, Klaim Meninggal Dunia, dan Klaim Cacat Tetap Total. Perbedaan prosedur yang diproses di Cabang Surakarta dengan yang diproses di Wilayah Yogyakarta yaitu berupa nilai klaim yang tinggi (>50 juta) akan diproses di PT. Asuransi Jiwasraya Wilayah Yogyakarta. Keputusan klaim pada PT. Asuransi Jiwasraya yaitu berdasarkan pengisian formulir dengan benar dan dilengkapi dengan semua dokumen yang dipersyaratkan oleh PT. Asuransi Jiwasraya, maka perusahaan akan membayarkan klaim yang telah diajukan oleh nasabah dengan standar proses klaim selama 14 hari kerja untuk menyelesaikan setiap klaim.

Saran yang dapat diberikan oleh penulis adalah pelayanan yang diberikan oleh PT. Asuransi Jiwasraya Cabang Surakarta khususnya dalam melayani klaim agar lebih ditingkatkan lagi, sehingga akan memberikan citra yang melekat di hati para nasabah dan nasabah akan merasa puas.

**Kata kunci : Pelayanan Klaim**

## **ABSTRACT**

### **PROCEDURE PT. ASURANSI JIWasRAYA CABANG SURAKARTA IN SERVICE CUSTOMER CLAIMS**

**WINDYA ANGGRAINI MULYONO PUTRI**

**F3213074**

Claim is demand of compensation from the insured to insurer who connect with the events over the object insured. This study (research) aims to determine the types of claims that can be handled by PT.AsuransiJiwasraya and explain to elaborate PT.AsuransiJiwasraya's claims procedure.

Data collection method used is this research, and observations, while the data used are primary data and secondary data. Analytical technique used in this research is descriptive analysis that makes an idea systematically, factual, and accurate about application of claim procedures that have been implemented by PT. AsuransiJiwasraya.

Based on the result that has been conducted at PT. AsuransiJiwasraya Branch of Surakarta, the author can conclude that types of service consist of two claims: first type of service claim that it can be processed by PT. AsuransiJiwasraya Branch of Surakarta covering claims expiratory <50 million rupiah, claim stages (scholarship), claim periodic (scholarship), and redeem. The second type of claim service in the process by the PT. AsuransiJiwasraya Region of Yogyakarta which includes claims. Differences in the procedure processed in Branch of Surakarta to that in Region of Yogyakarta in the form of the claim value is high (>50 million rupiah) will be processed in PT. AsuransiJiwasraya Region of Yogyakarta. The claim decision of PT. AsuransiJiwasraya is based on the proper form filling and is equipped by all the documents which are being with the standard claim process 14 working days to resolve each claim.

Recommendation that can be given by the author is to increase the service of PT. AsuransiJiwasraya Branch of Surakarta especially in serving the claim to be better, so it can bring a good image and satisfaction to people

**Keyword : Claims Service**

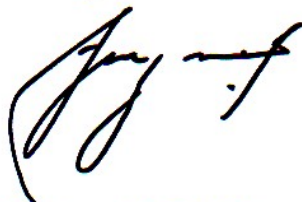
## **HALAMAN PERSETUJUAN**

Tugas Akhir Dengan Judul :

### **PROSEDUR PT. ASURANSI JIWasRAYA CABANG SURAKARTA DALAM PELAYANAN KLAIM NASABAH**

Surakarta, Juni 2016

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing



Yeni Fajariyanti, S.E., M.Si.

NIP.197401122000122004

## **HALAMAN PENGESAHAN**

Tugas Akhir Dengan Judul :

### **PROSEDUR PT. ASURANSI JIWASRAYA CABANG SURAKARTA DALAM PELAYANAN KLAIM NASABAH**

Telah Disahkan oleh Tim Penguji Tugas Akhir

Program Studi Diploma III Manajemen Pemasaran

Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta

Surakarta, Juli 2016

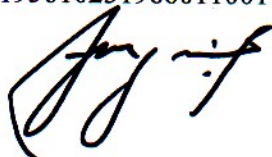
Tim Penguji Tugas Akhir



Drs. Mohammad Amien Gunadi, M.P.

NIP.195610231986011001

Penguji



Yeni Fajariyanti, S.E., M.Si.

NIP.197401122000122004

Pembimbing

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret :

Nama : Windya Anggraini Mulyono Putri  
NIM. : F3213074  
Program Studi : Manajemen Pemasaran  
Judul Tugas Akhir (TA) : Prosedur PT. Asuransi Jiwasraya Cabang Surakarta dalam Pelayanan Klaim Nasabah

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa Tugas Akhir yang saya buat ini adalah benar-benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan hasil jiplakan/salinan/sanduran dari karya orang lain.

Apabila ternyata dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa penarikan Ijazah dan pencabutan gelar sarjananya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Surakarta, Juni 2016

Mahasiswa



Windya Anggraini Mulyono Putri  
NIM. F3213074

## **HALAMAN MOTTO**

- Serahkan segalanya pada Tuhan, dan Dia akan memberikan jalan padamu. Yakinlah bahwa semua akan indah pada waktuNya. Dia akan menunjukkan jalan selangkah demi selangkah menuju kebaikanmu. (Merry Riana)
- Hal pertama yang kubangun dalam diriku untuk bisa menghadapi hari dengan semangat adalah menciptakan sebanyak-banyaknya pikiran positif. (Merry Riana)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Tugas Akhir ini Dipersembahkan Kepada :

- ✓ Mama dan Papaku tercinta
- ✓ Mas Angga, Mbak Dhita, dan Mbak Ruri
- ✓ Sahabat-sahabatku “Pergi Jauh”
- ✓ Teman Manajemen Pemasaran A
- ✓ Almamaterku



## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan syukur kepada Tuhan YME yang telah melimpahkan kasih dan karunia-Nya sehingga laporan Tugas Akhir dengan judul “PROSEDUR PT. ASURANSI JIWASRAYA CABANG SURAKARTA DALAM PELAYANAN KLAIM NASABAH” ini dapat diselesaikan dengan baik.

Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi syarat-syarat mencapai gelar Ahli Madya pada Program Diploma 3 studi Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.

Dalam kesempatan ini penulis ingin sampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu untuk penyusunan laporan tugas akhir ini :

1. Dr. Hunik Sri Runing Sawitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.
2. Drs. Mohamad Amien Gunadi, MP selaku Ketua Program Studi Manajemen Pemasaran Diploma 3 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.
3. Yeni Fajariyanti, S.E., M.Si. selaku pembimbing Tugas Akhir yang telah memberikan pengarahan selama penyusunan tugas akhir.
4. Segenap dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sebelas Maret Surakarta.
5. Kedua orang tuaku yang selalu senantiasa memberikan doa dan dukungan dalam setiap langkah hidupku.

6. Bapak Slamet Budiyanto selaku Kepala PT. Asuransi Jiwasraya Cabang Surakarta.
7. Seluruh staf dan karyawan PT. asuransi Jiwasraya Cabang Surakarta.
8. Sahabat dan rekan yangtelah membantu doa dan menyemangati penulis serta menemani penulis selama perkuliahan,
9. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari sepenuhnya atas kekurangan dalam penulisan Tugas Akhir ini. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun. Namun demikian, karya sederhana ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Surakarta, Juni 2016

Penulis

Windya Anggraini Mulyono Putri

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
 BAB I.       PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian .....	3
D. Manfaat Penelitian .....	4
E. Metode Penelitian .....	4
 BAB II.       TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Jasa.....	7
B. Kualitas Pelayanan.....	7
C. Asuransi Jiwa atau <i>Life Insurance</i> .....	8
D. Klaim Asuransi .....	10

### BAB III. PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Perusahaan PT. Asuransi Jiwasraya.....	13
1. Sejarah Perusahaan PT. Asuransi Jiwasraya.....	13
2. Laporan Magang Kerja .....	23
B. Pembahasan .....	26
1. Jenis-jenis Klaim pada PT. Asuransi Jiwasraya .....	26
a. Jenis-jenis pelayanan klaim yang dapat langsung diproses oleh PT. Asuransi Jiwasraya Cabang Surakarta .....	26
b. Jenis-jenis pelayanan klaim yang butuh proses lebih lanjut oleh PT. Asuransi Jiwasraya Wilayah Yogyakarta.....	27
2. Prosedur Pelayanan Klaim.....	32
a. Prosedur pelayanan klaim Ekspirasi <50juta/Tahapan/Berkala/Tebus.....	32
b. Prosedur pelayanan klaim Ekspirasi >50juta/Meninggal Dunia/Cacat Tetap Total .....	34

### BAB IV. PENUTUP

A. Kesimpulan .....	37
B. Saran .....	38

### DAFTAR PUSTAKA

### LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

TABEL	Halaman
3.1. Kegiatan Magang Kerja .....	25

## DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	Halaman
3.1. Struktur Organisasi.....	22
3.2. Prosedur Klaim Ekspirasi <50jt/Tahapan/Berkala/Tebus .....	32
3.3. Prosedur Klaim Ekspirasi >50jt/Meninggal Dunia/Cacat Tetap Total ...	34

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Lembar Penilaian Magang

Lampiran 2. Hasil Wawancara

Lampiran 3. Data Dokumen Klaim

Lampiran 4. Contoh Formulir Klaim 1

Lampiran 5. Contoh Formulir Klaim 2

Lampiran 6. Dokumentasi Magang